



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลต้นช้าง

ที่ สท ๗๘๖๐๓/

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุด บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นช้าง

ประจำปีงบประมาณ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลต้นช้าง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้นช้าง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นช้าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลต้นช้าง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นช้าง ประจำปีงบประมาณ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกัญจรงค์ แก้วเจริญ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

(นายชูยศ กุลสุวรรณ)

รองปลัด อบต.รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

(นายชูยศ กุลสุวรรณ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลต้นช้าง

(นายฉันทพัฒน์ ปิ่นหน่งเพชร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลต้นช้าง

ความเห็นของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลต้นช้าง

ได้พิจารณาแล้ว ทราบ

ความคิดเห็นอื่น

(ลงชื่อ)

(นายณรงค์ เกษประทุม)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลต้นช้าง

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - เดือนกันยายน ๒๕๖๑)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย จำนวน ๔๕ คน	หญิง	จำนวน ๕๕ คน	
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๕ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๓๐ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๔๕ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๒๐ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๒๗ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๘ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๒๐ คน	๔. อนุปริญญา	จำนวน ๑๐ คน
	๕. ปริญญาตรี	จำนวน ๒๓ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑๒ คน
	๗. อื่น ๆ (ไม่มี)			
๔.อาชีพ	๑. เกษตรกร	จำนวน ๕๐ คน	๒. ลูกจ้าง	จำนวน ๑๐ คน
	๓. รับราชการ	จำนวน ๑๐ คน	๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๒๐ คน
	๖. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๑๐ คน		

### ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		มากที่สุด	มาก	พอใช้	ปรับปรุง
๑	มีเก้าอี้รับรองประชาชนที่มาใช้บริการ	๙๐	๑๐	๐	๐
๒	มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ	๘๙	๑๑	๐	๐
๓	มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน	๘๗	๑๓	๐	๐
๔	มีแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก	๙๐	๑๐	๐	๐
๕	มีบริการล่วงหน้า/พักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ	๙๐	๑๐	๐	๐
๖	การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ/สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ	๙๕	๕	๐	๐
๗	ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wifi	๘๕	๑๕	๐	๐
๘	มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน	๙๙	๑	๐	๐
๙	มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ	๙๙	๑	๐	๐
๑๐	ความสุภาพและความตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๗	๓	๐	๐

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง

๑.กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ ประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และปรับปรุง

โดยรายการประเมินทั้ง ๑๐ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๙๑.๓๐ และในระดับมาก เฉลี่ย ๘.๗๐ ดังนี้

- เรื่อง รับรองประชาชนที่มาใช้บริการ ในระดับมากที่สุด ๙๐ คน และระดับมาก ๑๐ คน
- เรื่อง ป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ ในระดับมากที่สุด ๘๙ คน

และระดับมาก ๑๑ คน

- เรื่อง แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๙๐ คน

และระดับมาก ๑๐ คน

- เรื่อง แบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๙๐ คน และ

ระดับมาก ๑๐ คน

- เรื่อง บริการล่วงเวลา/พักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๘๐

คน และระดับมาก ๒๐ คน

- เรื่อง การออกแบบสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการ/สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๙๕ คน และระดับมาก ๕ คน

- เรื่อง ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wifi มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๘๕ คน และระดับ

มาก ๑๕ คน

- เรื่อง มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๘๗

คน และระดับมาก ๑๓ คน

- เรื่อง มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก

ที่สุด ๙๙ คน และระดับมาก ๑ คน

- เรื่อง ความสุภาพและตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด

๙๗ คน และระดับมาก ๓ คน